

การพัฒนาการออกแบบอารยบริการสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ

ในแผนงานหลักของที่พักแรม*

The Development of Universal Service Design for Senior Tourists in Major Departments of Accommodation Sector

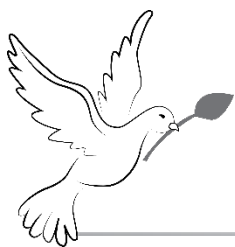
¹อริยา พงษ์พานิช และ ฉลองศรี พิมลสมพงศ์

¹Ariya Pongpanich and Chalongsri Pimonsompong

คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร

Faculty of Business, Economics and Communications, Naresuan University, Thailand.

¹Corresponding Author's Email: a_pongpanich@yahoo.com



บทคัดย่อ

บทความนี้วัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะเฉพาะของการบริการสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุ 2) เพื่อศึกษาการออกแบบอารยบริการสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุ 3) เพื่อเสนอแนวทางการออกแบบอารยบริการสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในแผนงานหลักของที่พักแรม เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวสูงอายุทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ และ/หรือผู้ร่วมเดินทาง ในเมืองท่องเที่ยวที่มีอัตราการเข้าพักสูงสุด 10 อันดับแรก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ชลบุรี ภูเก็ต เชียงใหม่ นครราชสีมา สุราษฎร์ธานี สงขลา ประจวบคีรีขันธ์ ระยอง และกระบี่ เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา และการตรวจสอบข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า โดยใช้แบบสอบถามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ จากผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม ผู้ใช้บริการทั่วไป และผู้ประกอบการอาชีพอิสระ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อยืนยันข้อมูลความคิดเห็นที่สอดคล้องเชื่อมโยงกันจากประเด็นการสัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณลักษณะเฉพาะของการบริการสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ ได้แก่ ความพร้อมในการให้บริการ ความปลอดภัยของผู้สูงอายุ ความเอาใจใส่ในรายละเอียดเมื่อให้บริการเฉพาะ และความสำคัญต่อสุขภาพของผู้สูงอายุ 2) การออกแบบอารยบริการสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุ มี 3 องค์ประกอบ คือ การบริการเฉพาะบุคคล นวัตกรรมบริการแบบพิเศษ และความเป็นมืออาชีพ 3) แนวทางการออกแบบอารยบริการสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในแผนงานหลักของที่พักแรม ควรมีการผสมผสานของเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการ



ให้บริการ นักท่องเที่ยวสูงอายุยังคงรู้สึกว่าจะตนเองยังไม่ชรา มีสุขภาพแข็งแรง ชอบความทันสมัย และมีความพร้อมที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีภายใต้การให้คำแนะนำของพนักงาน

คำสำคัญ: นักท่องเที่ยวสูงอายุ; การออกแบบอารยบริการ; งานหลักของที่พักรวม

Abstract

The objectives of this study are 1) to study special service characteristics for senior tourists; 2) to study universal service design for senior tourists; and 3) to propose directions for universal service design for senior tourists in major departments of accommodation. Qualitative method is employed. The samples of this study are 50 senior tourists, Thais and foreigners, and/or their companions staying in the top-ten-occupancy-rate provinces which are Bangkok, Chonburi, Phuket, Chiang Mai, Nakhon Ratchasima, Surat Thani, Songkhla, Prachuabkirikhan, Rayong, and Krabi. These samples have been chosen by accidental sampling. The research tool is semi-structured interview. Furthermore, the interviewed data has been cross-checked by using triangulation. The 5-rating-scale questionnaires have been employed to investigate 30 people i.e. accommodation business owners, customers and freelancers who are not the samples. The content of the interview results has been analyzed. It has been found as the followings. 1) The special service characteristics for senior tourists are service readiness, senior safety, attentiveness of personal details when servicing seniors, and the importance of senior health. 2) The universal service design for senior tourists in major departments of accommodation consists of 3 elements i.e. (1) personalized hospitality (H); (2) special service innovation (I); and (3) professionalism (P). 3) The directions for universal service design for senior tourists in major departments of accommodation should be the combination of the original and the modern technology because senior tourists still feel young and healthy; moreover, they appreciate modernity, try new things, and are ready to learn technology under a supervision from the accommodation staff.

Keyword: Senior Tourists; Universal Service Design; Major Departments of Accommodation Sector



บทนำ

ปัจจุบันนักท่องเที่ยวสูงอายุเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีการขยายตัวและเติบโตอย่างรวดเร็วในธุรกิจการท่องเที่ยวทั่วโลก (AGE Platform Europe, n.d.) อีกทั้งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่ซึ่งมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นต่อไปในอนาคต ผู้สูงอายุปัจจุบันเป็นกลุ่มคนที่เกษียณอายุและมียังคงมีสุขภาพดี มีอายุยืน (Pathak, 2014; Mungall, and Gherissi, 2009) กลุ่มนี้เป็นคนที่มีเวลาท่องเที่ยวมากกว่านักท่องเที่ยวในวัยอื่น ๆ ไม่มีภาระด้านการงาน และการดูแลครอบครัว จึงมีความพร้อมทางการเงิน (Pathak, 2014; Mungall, and Gherissi, 2009) ที่สะสมมาจากการทำงาน หรือการได้รับสวัสดิการจากรัฐ นักท่องเที่ยวสูงอายุมีความต้องการการพักผ่อน หรือหาความอริยมย์จากการเดินทางท่องเที่ยว (Pathak, 2014) ไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ทั้งการเป็นสถานที่ท่องเที่ยวแห่งใหม่ และ/หรืออาจเป็นสถานที่เดิมที่เคยได้รับความประทับใจมาก่อน และยังคงต้องการเดินทางไปอีก หากมีความพร้อมทั้งการเงิน เวลา และเพื่อนร่วมเดินทาง สังคมโลกปัจจุบันเป็นสังคมผู้สูงอายุเนื่องจากจำนวนประชากรในหลายประเทศมีผู้สูงอายุมากขึ้น ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งในเอเชียที่มีจำนวนประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว รองจากประเทศญี่ปุ่น ฮองกง และสิงคโปร์ ประเทศไทยมีผู้สูงอายุ 9.5 ล้านคน เป็นผู้สูงอายุที่มีสุขภาพดี 8.55 ล้านคน และ 3.85 ล้านคนยังคงทำงาน (Kasikornbank, 2018) ประเทศไทยจะเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ในปี 2565 (Kasikornbank, 2019) กลุ่มผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นนี้จะเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุภายในประเทศที่จะสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยได้ตลอดทั้งปี

ธุรกิจที่พักแรมเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการที่มีการส่งเสริมการบริการให้นักท่องเที่ยวสูงอายุในทุกพื้นที่ของการให้บริการ รวมทั้งรองรับการให้บริการแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวต่าง ๆ ด้วย โดยนำเอารูปแบบอารยสถาปัตย์ (Universal Design) หรือการออกแบบเพื่อคนทั้งมวลมาให้บริการ รูปแบบนี้ใช้การออกแบบจากสิ่งแวดล้อม การสร้างสถานที่ การบริการ และจัดหาสิ่งของต่าง ๆ ที่ต้องใช้งาน เพื่อให้ทุกคนที่อยู่ในสังคมสามารถใช้ประโยชน์จากสิ่งเหล่านั้นได้อย่างเต็มที่และเท่าเทียมกัน (Thai Health Promotion Foundation, 2011) โดยไม่คำนึงถึงเพศ วัย ความสมบูรณ์ทางกายภาพ ความสามารถหรือความพิการของบุคคล (Centre for Excellence in Universal Design, n.d.) โดยต้องมีการออกแบบให้ครอบคลุมสำหรับทุกคนให้สามารถใช้งานได้สะดวก และปลอดภัย ต้องไม่ตัดแปลงหรือเฉพาะเจาะจงเพื่อบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ จากหลักการของอารยสถาปัตย์ (Universal Design) พบว่า มีการนำมาปรับใช้กับสถานประกอบการต่าง ๆ เช่น ห้างสรรพสินค้า สถานศึกษา สถานที่ราชการ สถานที่พักแรม เป็นต้น ทั้งนี้การใช้อารยสถาปัตย์ของสถานที่พักแรมพบเห็นได้ว่า มีการใช้ในเรื่องของทางลาดบริเวณที่พัก ลิฟต์สำหรับผู้เข้าพัก ห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ ลานจอดรถ เป็นต้น การให้บริการรูปแบบอารยสถาปัตย์จึงเป็นที่คุ้นตา ของบุคคลทั่วไปที่สามารถใช้บริการได้อย่างเท่าเทียมกัน เพียงแต่อาจไม่ตอบสนองในระดับปัจเจกบุคคลได้มากเท่าที่ควร



อีกทั้งยังไม่พบอย่างชัดเจนว่ารูปแบบอารยสถาปัตย์ได้มีการนำมาใช้ในการให้บริการ (Service) ควบคู่กับการให้บริการเฉพาะนักท่องเที่ยวสูงอายุด้วยหรือไม่ อย่างไร หากพิจารณาในมุมมองของรูปแบบอารยสถาปัตย์ถือว่าการให้บริการแบบรูปธรรมสำหรับบุคคลทั่วไป ทุกเพศ ทุกวัย ไม่ได้เจาะจงเฉพาะสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ แต่จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีการออกแบบการบริการในที่พักรวมที่นอกเหนือจากอารยสถาปัตย์พื้นฐานเพียง 1 หน่วยงาน คือ สถาบันการออกแบบแห่งชาติ (National Institute of Design, n.d.) มหาวิทยาลัยรัฐในอาห์มาดาบัด ประเทศอินเดีย เป็นการออกแบบการบริการพิเศษที่มุ่งให้นักท่องเที่ยวผู้พิการ และสามารถนำมาปรับใช้กับนักท่องเที่ยวสูงอายุในรูปแบบที่เป็นรูปธรรมได้ จึงทำให้ได้แนวคิดใหม่ในการวิจัยนี้ว่า อารยสถาปัตย์ (Universal Design) ยังไม่เพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุในการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะในสถานที่พักรวมซึ่งให้บริการตรงตัวต่อนักท่องเที่ยว ทุกเพศ วัย ผู้พิการ รวมทั้งผู้สูงอายุด้วย นักท่องเที่ยวสูงอายุเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ต้องการได้รับการพักผ่อน ความสำราญ มุ่งหาประสบการณ์ สัมผัสกับคนท้องถิ่น ใช้ชีวิตแบบคนท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและสิ่งดึงดูดใจ ให้มาเที่ยวชม ทั้งมาแบบส่วนตัวหรือแบบหมู่คณะ มีความต้องการทั้งความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ในสถานที่พักรวมที่มีอากาศบริสุทธิ์ และมีการบริการอาหารเพื่อสุขภาพ

การบริการในที่พักรวมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั่วไปและลูกค้าผู้สูงอายุ มี 3 ส่วนงานบริการที่สำคัญ คือ 1) การให้บริการต้อนรับ 2) การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม 3) การให้บริการในห้องพักรวม ซึ่งงานทั้ง 3 ส่วนนี้ มีให้บริการอยู่ในที่พักรวมทุกประเภท ซึ่งการเจาะลึกถึงการให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าเฉพาะ จำเป็นต้องคิดค้นหาแนวทางการออกแบบอารยบริการ (Universal Service Design) ที่ลูกค้ารู้สึกและสัมผัสได้อย่างเป็นรูปธรรมหรือเป็นการให้บริการแบบเข้าใจลักษณะความต้องการส่วนบุคคล (Personalized Service) เพื่อสร้างคุณค่าของการบริการแก่กลุ่มลูกค้าที่มีคุณภาพสูง ซึ่งทำให้พบช่องว่างการวิจัยว่า การให้บริการที่ตอบสนองนักท่องเที่ยวและผู้บริโภคทั่วไปนั้น ใช้เฉพาะรูปแบบอารยสถาปัตย์ (Universal Design) เป็นหลัก และจากการทบทวนวรรณกรรมเชิงลึกทำให้พบอีกว่า ยังไม่พบแนวทางการออกแบบอารยบริการ (Universal Service Design) แต่อย่างใด งานวิจัยนี้จึงศึกษาให้ชัดเจนในเรื่องการออกแบบอารยบริการสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุที่เข้าใช้บริการในที่พักรวม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดการออกแบบอารยบริการจากการทบทวนวรรณกรรมในเชิงลึก ได้แก่ 1) แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการที่สร้างประสบการณ์ให้นักท่องเที่ยว (Service Experience) (Winsted, 1997) 2) แนวคิดจิตวิทยาการบริการ (Service Psychology) (Suwanbundit, and Adulpattanakit, 2011) 3) แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ (Service Innovation-C-K Theory) (Kimbell, 2014) 4) แนวคิดเกี่ยวกับจิตบริการแบบไทย (Thai Hospitality) (Daengbuppha et al. 2018) 5) แนวคิดเกี่ยวกับอารยสถาปัตย์ที่ประยุกต์ใช้ใน ITC Hotels Responsible Luxury ของประเทศอินเดีย (National Institute of Design, n.d.)



6) แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะงานในความรับผิดชอบของแผนกงานหลักของที่พักแรมและมาตรฐานวิชาชีพสำหรับพนักงานโรงแรมในประเทศไทย (Palakavongse Na Ayuthya, 2018)

บทความวิจัยนี้นำเสนอการศึกษาคุณลักษณะเฉพาะของการบริการ (Special Service Characteristic) สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุ ศึกษาการออกแบบอารยบริการสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุ และเสนอแนวทางการออกแบบอารยบริการ (Universal Service Design) สำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในแผนกงานหลักของที่พักแรม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวสูงอายุซึ่งอาจเดินทางท่องเที่ยวคนเดียวหรือมีผู้ร่วมเดินทาง ให้ได้รับการบริการที่เหมาะสมกับความต้องการเชิงลึก จนเกิดความประทับใจในการท่องเที่ยวแต่ละครั้ง เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการประกอบธุรกิจบริการที่พักแรม บริษัทนำเที่ยว ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ให้รองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ และสามารถสร้างผลกำไรและการจ้างงานท้องถิ่น ซึ่งเกิดจากความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุในการกลับมาใช้บริการซ้ำ และเป็นประโยชน์ต่อสถาบันการศึกษาในการพัฒนาหลักสูตรให้มีหัวข้อเกี่ยวกับการออกแบบอารยบริการ ซึ่งหมายถึง การผสมผสานระหว่างความต้องการเชิงลึกของนักท่องเที่ยวสูงอายุ และลักษณะการให้บริการของ 3 แผนกงานหลักของโรงแรม ได้แก่ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน จนเกิดเป็นโมเดลการให้บริการเพื่อให้นักท่องเที่ยวสูงอายุได้รับการบริการอย่างราบรื่น ปลอดภัย ตลอดระยะเวลาของการพักผ่อนในที่พักแรม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะเฉพาะของการบริการสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุ
2. เพื่อศึกษาการออกแบบอารยบริการสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุ
3. เพื่อเสนอแนวทางการออกแบบอารยบริการสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในแผนกงานหลักของที่พักแรม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาการออกแบบอารยบริการสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในแผนกงานหลักของที่พักแรม” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยและชาวต่างชาติ และ/หรือผู้ร่วมเดินทาง ในเมืองหลักทางการท่องเที่ยว โดยมีจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ 50 คน จากจำนวนผู้เข้าพักทั้งหมดในปี 2561 (Ministry of Tourism and Sports, 2019) ในเมืองหลักทางการท่องเที่ยวของประเทศไทยที่มีอัตราการเข้าพักสูงสุด 10 อันดับแรก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ชลบุรี ภูเก็ต เชียงใหม่ นครราชสีมา สุราษฎร์ธานี สงขลา ประจวบคีรีขันธ์ ระยอง และกระบี่ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structure) ในประเด็น ดังนี้ 1) Personalized Hospitality-H (การบริการเฉพาะบุคคล) 2) Special Service Innovation-I



(นวัตกรรมบริการแบบพิเศษ) 3) Professionalism-P (ความเป็นมืออาชีพ) ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของ 3 แผนงานหลักในที่พักแรมของไทย กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ซึ่งหมายถึง ผู้สูงอายุที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีประสบการณ์ในการใช้บริการที่พักแรม เพื่อเป็นการกระจายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างให้เท่าเทียมกันจึงสุ่มตัวอย่างในจำนวนเท่า ๆ กัน จังหวัดละ 5 คน จำนวน 10 จังหวัด รวม 50 คน ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ และในกรณีที่ผู้สูงอายุ และผู้ร่วมเดินทางให้สัมภาษณ์พร้อมกัน โดยถือว่าเป็นผู้สัมภาษณ์ 1 คน โดยมุ่งเน้นการทำความเข้าใจความหมายของคำตอบที่แสดงถึงอารยบริการ (Universal Service) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structure) ได้นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหากับวัตถุประสงค์การวิจัย ด้วยวิธีการวัดค่าความเที่ยงตรง (Validity) แบบสัมภาษณ์ หรือค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดมุ่งหมายหรือเนื้อหา การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ มีการนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา มีประมวลผลข้อมูลเชิงคุณภาพ มีการถอดข้อความ และเนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบถาม-ตอบ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการตีความหมายของเนื้อหาการสัมภาษณ์ว่าบ่งบอก บ่งชี้ สู่ถึงอะไร และให้ความหมายว่าอย่างไร การวิเคราะห์เนื้อหา มีการกำหนดรหัส (Coding) (Phothisita, 2019) เพื่อวิเคราะห์หาคำหลักจากความคิดเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ แบ่งกลุ่มเนื้อหาด้วยการใส่รหัสคำ เพื่อใช้อธิบายถึงเป้าหมาย (Objective) และจำนวนของเนื้อหา (Content) เป็นการนำคำซ้ำในผลที่ได้สร้างเป็นแก่นเรื่อง (Theme) ตามเนื้อหาที่ปรากฏ ทั้งจากการจดบันทึก และจากคำสัมภาษณ์ การวิเคราะห์เนื้อหาจะเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน สามารถมองเห็นและนับได้ (Manifest Content) และใช้การวิเคราะห์ความหมายของคำที่ซ่อนเร้นโดยมีนัยหรือตีความหมาย (Latent Content) ให้ตรงประเด็นกับเนื้อหาหลักของแบบสัมภาษณ์ เพื่อเป็นการตรวจสอบคุณภาพของเนื้อหา และเพื่อให้ผลการวิจัยมีข้อมูลที่สมบูรณ์ สามารถตอบวัตถุประสงค์ และชื่อเรื่องวิจัย จึงมีการตรวจสอบข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยทำการตรวจสอบข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) ใช้แบบสอบถามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ จากผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม ผู้ใช้บริการทั่วไป และผู้ประกอบการอาชีพอิสระ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อยืนยันข้อมูลความคิดเห็นที่สอดคล้องเชื่อมโยงกันจากประเด็นการสัมภาษณ์อีกครั้ง

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ ข้อ 1 คุณลักษณะเฉพาะของการบริการ (Special Service Characteristic) ในการใช้บริการแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Department) นักท่องเที่ยวสูงอายุมีคุณลักษณะเฉพาะของการบริการในเรื่องความพร้อมในการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วทันใจ ตามมาตรฐานการ



ให้บริการ รวมทั้งการนำอุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าใช้บริการให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น แต่ทั้งนี้หากมีการกรอกรายละเอียดข้อมูลส่วนตัว นักท่องเที่ยวสูงอายุมีความกังวลเรื่องของความปลอดภัยในเรื่องของการนำข้อมูลไปใช้ อย่างไรก็ตามหากนำ เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ที่ใหม่ล่าสุดจนเกินไป อาจถูกปฏิเสธที่จะใช้งานได้ง่ายจากนักท่องเที่ยวสูงอายุเนื่องจากกังวลและไม่กล้าที่จะใช้งานสิ่งใหม่ เว้นแต่ต้องมีพนักงานมาช่วยให้คำแนะนำอย่างเป็นกันเอง ซึ่งหมายถึงความใส่ใจของพนักงานบริการที่พึงมีต่อนักท่องเที่ยวสูงอายุ เนื่องจากผู้สูงอายุเป็นกลุ่มบุคคลที่ต้องการคำแนะนำและการสื่อสารที่ชัดเจน และเข้าใจง่ายในการใช้บริการ

ภาพรวมความเห็นด้วยในด้านการบริการแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Department) ของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อทวนสอบได้ผลตรงกัน คือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.27$, S.D.=0.30) ทำให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุให้ความสำคัญในเรื่องของ พนักงานต้อนรับสามารถพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวสูงอายุด้วยภาษาไทยและภาษาต่างประเทศอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย และพนักงานต้อนรับสามารถจัดห้องพักให้นักท่องเที่ยวสูงอายุ ที่ไม่ไกลลิฟต์ ในบริเวณเงียบสงบและบรรยากาศดี โดยที่ไม่ต้องร้องขอ อยู่ในลำดับแรก

การใช้บริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department) นักท่องเที่ยวสูงอายุมีคุณลักษณะเฉพาะของการบริการในเรื่องความปลอดภัย และการเอาใจใส่ในขณะรับบริการ หมายถึง ตั้งแต่การให้บริการของพนักงานที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ควรให้เกิดอุบัติเหตุใด ๆ ในการให้บริการ เนื่องจากการขาดประสบการณ์หรือการขาดความเป็นมืออาชีพ ทำให้เกิดความผิดพลาดในการให้บริการโดยเฉพาะต่อหน้า นักท่องเที่ยวสูงอายุจะมีความรู้สึกที่ไม่ดี เนื่องจากเสียบรรยากาศในการรับประทานอาหาร การทำหกละเทอะของพนักงานในที่นี้ อาจหมายถึงบุคคลอื่นที่ไม่ทราบว่าเป็นพนักงานเป็นคนทำ แต่อาจมองว่านักท่องเที่ยวสูงอายุเป็นคนทำหกละเทอะเอง นอกจากนี้ ผู้สูงอายุยังให้ความสำคัญเรื่องสุขภาพ เนื่องจากอาจมีปัญหาด้านสุขภาพในเรื่องของการรับประทานอาหาร ดังนั้น อาหารที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุควรเป็นในลักษณะที่อ่อนนุ่ม เคี้ยวง่าย รสชาติไม่จัดจ้านจนเกินไป

ภาพรวมความเห็นด้วยในด้านการบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department) ของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อทวนสอบได้ผลตรงกันคือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.34$, S.D.= 0.15) ทำให้เห็นว่านักท่องเที่ยวสูงอายุให้ความสำคัญในเรื่องของพนักงานให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่นักท่องเที่ยวสูงอายุ โดยไม่ทำอาหารหกละเทอะบริเวณบนโต๊ะอาหาร เป็นอันดับแรก

การใช้บริการแผนกแม่บ้าน (Housekeeping Department) นักท่องเที่ยวสูงอายุมีคุณลักษณะเฉพาะของการบริการในเรื่องความปลอดภัย เนื่องจากภายในห้องพักเป็นพื้นที่ส่วนตัว และในบางพื้นที่ควรให้ความสำคัญในเรื่องของการเดิน เช่น ภายในห้องพักจะต้องมีพื้นผิวของวัสดุที่ไม่ลื่นจนเกินไป เนื่องจากในการก้าวเดินของนักท่องเที่ยวสูงอายุต้องใช้ความระมัดระวังเป็นอย่างสูง ดังนั้น จึงควรมีมีพ้ายางรองกันลื่นในบริเวณหน้าประตูใน



ห้องพัก รวมไปถึงภายในห้องน้ำควรมีแผ่นยางรองกันลื่นเพิ่มขึ้นจากเดิม 1 ผืน เป็น 2-3 ผืน เป็นต้น นอกจากนี้เรื่องความปลอดภัยแล้วยังมีคุณลักษณะเรื่องของสุขภาพ เนื่องจากสุขภาพที่มีการเปลี่ยนแปลงไปทำให้ผู้สูงอายุมีปัญหาเรื่องของสายตา ต้องการความสว่างที่เพียงพอภายในห้องพัก ที่นอนความนุ่มของที่นอนต้องพอดี หมอนไม่นุ่มหรือแข็งจนเกินไป เพราะจะทำให้เกิดการปวดหลัง ปวดคอ หรือมีอาการนอนไม่หลับ นอกจากนี้ ภายในห้องพักไม่ควรมีการตกแต่งเครื่องหอมใด ๆ เพราะผู้สูงอายุอาจมีอาการแพ้ได้

ภาพรวมความเห็นด้วยในการบริการของแผนกแม่บ้าน (Housekeeping Department) ของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อทวนสอบได้ผลตรงกันคือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.40$, S.D.= 0.26) ทำให้เห็นว่านักท่องเที่ยวสูงอายุให้ความสำคัญกับการบริการภายในห้องพักที่ซึ่งควรมีผ้ายางรองกันลื่นในบริเวณหน้าประตูในห้องพัก เป็นอันดับแรก

ผลการวิจัยเรื่องของคุณลักษณะเฉพาะของการบริการ (Special Service Characteristic) สำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ ได้แก่ 1) ความพร้อมในการให้บริการ 2) ความปลอดภัยของผู้สูงอายุ 3) ความเอาใจใส่ในรายละเอียดเมื่อให้บริการเฉพาะ และ 4) ความสำคัญต่อสุขภาพของผู้สูงอายุ เป็นสิ่งสำคัญที่นักท่องเที่ยวสูงอายุต้องการมากที่สุดเมื่อมาใช้บริการ

ผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ ข้อ 2 การออกแบบอารยบริการ (Universal Service Design) สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุ มี 3 องค์ประกอบดังนี้

1. Personalized Hospitality-H (การบริการเฉพาะบุคคล) หมายถึง การให้บริการเฉพาะบุคคลเมื่อจำเป็น ที่ต้องการดูแลเอาใจใส่ จริงใจ เห็นอกเห็นใจ และต้องมีการให้เกียรติซึ่งกันและกัน

2. Special Service Innovation-I (นวัตกรรมบริการแบบพิเศษ) หมายถึง การออกแบบและใช้นวัตกรรมบริการแบบพิเศษ เพื่อรับรองการใช้บริการให้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น แต่การนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาให้บริการ ควรมีการให้คำแนะนำในการใช้บริการจากพนักงานด้วย

3. Professionalism-P (ความเป็นมืออาชีพ) หมายถึง การให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพโดยที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกคน ไม่เลือกให้บริการเฉพาะคนใดคนหนึ่ง พนักงานเป็นเสมือนตัวแทนองค์กรที่ต้องแสดงให้เห็นถึงทักษะความเป็นมืออาชีพในการให้บริการในทุก ๆ แผนกของการให้บริการ และในทุกครั้งที่ลูกค้าต้องการใช้บริการ

ทั้งนี้การออกแบบอารยบริการ (Universal Service Design) สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุ จะนำมาปรับใช้ควบคู่กับมาตรฐานวิชาชีพสำหรับพนักงานโรงแรมที่เป็นการบอกถึงมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการในแต่ละแผนก เพื่อให้ได้มาตรฐานระดับประเทศและระดับสากล และเพื่อตอบสนองความต้องการแก่นักท่องเที่ยวสูงอายุให้ได้ประสิทธิภาพมากที่สุด จะต้องประกอบไปด้วยความพร้อมด้านต่าง ๆ ในการให้บริการ



ของสถานที่พักแรม พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมใช้งาน ระยะเวลาในการให้บริการต้องเป็นไปตามมาตรฐานของการให้บริการที่ที่พักแรม นอกจากนี้ยังมีเรื่องการมีมารยาทของพนักงานในการให้บริการอย่างเป็นทางการมีการสื่อสารอย่างชัดเจน ส่วนการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เช่น การเอาใจใส่ พนักงานให้ความช่วยเหลือโดยไม่ต้องร้องขอ พนักงานให้ความดูแลเอาใจใส่เหมือนลูกหลาน เป็นต้น ส่วนเรื่องสุขภาพและความปลอดภัย เป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ เนื่องจากเริ่มมีปัญหาทางด้านสุขภาพ หรือความเสื่อมของร่างกาย ดังนั้น ที่พักแรมควรมีการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวสูงอายุ เช่น เอกสารมีตัวหนังสือที่มีขนาดใหญ่ขึ้นเพื่อให้่ายต่อการอ่าน มีฝ้ายางกันลื่นบริเวณทางเข้าห้องพักหรือข้างเตียงนอน ไฟในห้องพักมีความสว่างมากเพียงพอต่อการมองเห็นได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น หากมีการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เรื่องของการกรอกข้อมูลส่วนตัว จะต้องมีการรักษาข้อมูลลูกค้า และมีการระมัดระวังอย่างยิ่งไม่ให้เกิดอุบัติเหตุจากการใช้บริการ

ภาพรวมความเห็นด้วยในเรื่องการออกแบบอารยบริการสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในแผนงานหลักของที่พักแรม ของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อทวนสอบได้ผลตรงกัน คือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.46$, S.D.= 0.21) ทำให้เห็นว่านักท่องเที่ยวสูงอายุต้องการการให้บริการเฉพาะบุคคล ความมีประสิทธิภาพของพนักงานให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้อง และการนำนวัตกรรมทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยวทั่วไปเช่นกัน องค์ประกอบของการออกแบบอารยบริการ เรียกสั้นๆว่า HIP Model และได้นำไปทวนสอบโดยใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคคล 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม ผู้ใช้บริการทั่วไป และผู้ประกอบการอาชีพอิสระ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน พบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวสูงอายุและบุคคล 3 กลุ่ม มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ ข้อ 3 แนวทางการออกแบบอารยบริการ (Universal Service Design) สำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในแผนงานหลักของที่พักแรม พบว่าต้องมีการพัฒนาในแต่ละแผนงานหลัก ดังนี้

1. แผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Department)

การนำ HIP Model มาใช้จะทำให้ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวสูงอายุได้ โดยแผนกต้อนรับส่วนหน้าจะต้องมีความพร้อมในการให้บริการ เมื่อรู้ว่าเป็นผู้สูงอายุต้องดูแลเอาใจใส่เหมือนเป็นลูกหลานดูแล ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการซ้ำ หากมีการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ ควรมีการแนะนำหรือสาธิตการใช้งาน เช่น มีการช่วยเหลือขณะเปิดการเข้าพัก และจัดห้องพักในบริเวณที่เงียบสงบและบรรยากาศดี เป็นต้น

2. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department)

การนำ HIP Model มาใช้จะทำให้ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวสูงอายุได้ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ควรมีทักษะในการให้บริการที่เป็นมืออาชีพ มีการนำอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมาใช้ในการให้บริการ



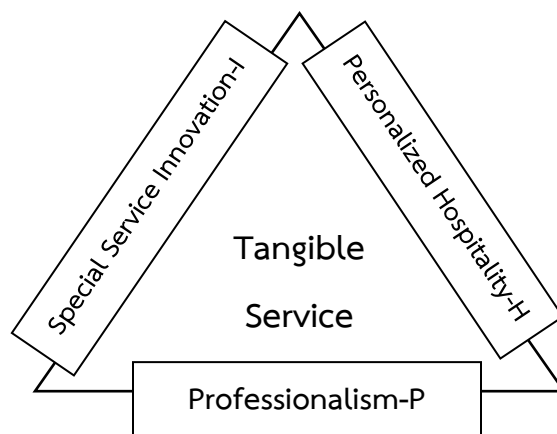
มากขึ้น รวมทั้งการใส่ใจในเรื่องของอาหารควรมีรูปแบบการบริการที่หลากหลาย รับประทานง่าย และควรมีรูปลักษณ์ที่ยังน่ารับประทานอยู่เช่นกัน เช่น การตัดแบ่งอาหารเป็นชิ้นเล็ก ๆ พอดีคำ เป็นต้น

3. แผนกแม่บ้าน (Housekeeping Department)

การนำ HIP Model มาใช้จะทำให้ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวสูงอายุได้ แผนกแม่บ้าน ในส่วนของงานห้องพักต้องให้ความสำคัญกับรายละเอียดของความสะอาด การวางอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน เพื่อให้เกิดความสบายกาย สบายใจในการพักผ่อน และมีความปลอดภัยในการพัก เช่น ภายในห้องพักมีการจัดวางผ้าयरองกันลื่นและกันสกปรกไว้ที่ประตูห้องพักของแขกเมื่อเข้าพัก เป็นต้น

องค์ความรู้ใหม่

แนวคิดใหม่ (New Concepts) ในการออกแบบอารยบริการ เกิดจากการสังเคราะห์สาระสำคัญที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมหลักไปประยุกต์ใช้กับการออกแบบอารยบริการในแผนงานหลักของที่พักรวม ซึ่งเป็นการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible Service) ให้กลายเป็นรูปแบบของการบริการที่สามารถจับต้องได้ (Tangible Service) โดยได้มุมมองจาก ลักษณะเฉพาะของนักท่องเที่ยวสูงอายุที่มีความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจเป็นพิเศษ การนำเทคโนโลยีนวัตกรรมการให้บริการในรูปแบบใหม่ มาใช้ในการส่งมอบการบริการให้แก่นักท่องเที่ยวสูงอายุ รวมไปถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของพนักงานผู้ให้บริการ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 องค์ประกอบของการออกแบบอารยบริการ (Universal Service Design) เพื่อนักท่องเที่ยวสูงอายุ หรือเรียกว่า HIP Model

1. Personalized Hospitality-H (การบริการเฉพาะบุคคล) หมายถึง การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเฉพาะบุคคลหรือตัวต่อตัว จากการใส่ใจ จริ่งใจ มีอัธยาศัยเป็นมิตร เช่น การมีบริการผ้าปูที่นอน/ปลอกหมอน กันไรฝุ่น พ้นภายในห้องนอนและห้องน้ำไม่ลื่น เป็นต้น



2. Special Service Innovation-I (นวัตกรรมบริการแบบพิเศษ) หมายถึง การนำเทคโนโลยี ออกแบบรูปแบบการให้บริการแบบใหม่ให้แก่ลูกค้าผู้สูงอายุให้ได้ใช้บริการได้อย่างง่าย เช่น ลูกค้าสั่งเมนูอาหารโดยใช้แท็บเล็ตกดสั่งอาหารตัวเอง โดยไม่ต้องสั่งกับพนักงานโดยตรง เป็นต้น

3. Professionalism-P (ความเป็นมืออาชีพ) หมายถึง การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง พร้อมต่อการให้บริการ เช่น พนักงานสื่อสารพูดคุยกับลูกค้า อย่างช้า เสียงดังฟังชัดเจน บริการอาหารและเครื่องดื่มด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่หก เลอะเทอะบริเวณที่นั่งของแขก เป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย

1. คุณลักษณะเฉพาะของการบริการของนักท่องเที่ยวสูงอายุ ได้แก่ 1) นักท่องเที่ยวสูงอายุในปัจจุบันเป็นผู้สูงอายุที่มีความรู้ความสามารถ และเป็นกลุ่มบุคคลที่ได้เติบโตมาพร้อมกับการใช้เทคโนโลยีรูปแบบใหม่เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ดังนั้น จึงมีความสนใจในเรื่องของการทดลองใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ อยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ Novak (2014) ที่กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้สูงอายุที่อยู่ในกลุ่ม Baby Boomer ในเรื่องของการเรียนรู้ทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เนื่องจากเป็นรุ่นแรกของการใช้เทคโนโลยีใหม่ เช่น โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น 2) นักท่องเที่ยวสูงอายุจะมีความต้องการเรื่องความปลอดภัย และมีความระมัดระวังมาก ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการดำรงชีวิต และการเดินทางท่องเที่ยว เพราะต้องการได้รับความปลอดภัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ ดังนั้น นักท่องเที่ยวสูงอายุ จะวางแผนในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อไม่ให้เกิดการเดินทางนั้นเป็นการเสียเวลาโดยใช่เหตุ จึงมักเลือกเข้าพักแรมในสถานที่เดิม ๆ ซ้ำ ๆ เพราะมีความไว้วางใจและความเคยชิน ซึ่งสอดคล้องกับ Sriampornekkul, and Chuntuk (2018) กล่าวว่า การเลือกการเดินทางทุกครั้ง นักท่องเที่ยวสูงอายุจะทำการเลือกที่พักที่สะอาดปลอดภัย 3) นักท่องเที่ยวสูงอายุต้องการการดูแลเอาใจใส่ โดยส่วนใหญ่มีความต้องการและรู้สึกว่าได้รับบริการที่ออกมาจากใจของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นรอยยิ้ม การพูดคุยทักทาย ซึ่งสอดคล้องกับ Winsted (1997) และ Daengbuppha et al. (2018) กล่าวว่า การให้ความเอาใจใส่ และการจดจำรายละเอียดของลูกค้า แสดงความสนใจแก่ลูกค้าเป็นการแสดงความจริงใจที่สามารถรับรู้ความรู้สึกได้ นอกจากนี้ การเอาใจใส่ดูแล อาจจำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุที่มีความจำกัดทางด้านร่างกาย ซึ่งเป็นไปตามอายุ ดังนั้น นักท่องเที่ยวสูงอายุบางท่านจึงมีความต้องการการเอาใจใส่เป็นพิเศษ 4) นักท่องเที่ยวสูงอายุมีความต้องการทางด้านสุขภาพ ถึงแม้ว่ายังมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง สมบูรณ์ ยังมีความสามารถในการช่วยเหลือตัวเองได้ แต่ยังคงเป็นห่วงในเรื่องของสุขภาพด้านอื่น เช่น การรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ การออกกำลังกายเพื่อให้แข็งแรง เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ Novak (2014) ที่กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้สูงอายุที่อยู่ในกลุ่ม Baby Boomer ในเรื่องการพยายามคิดและทำอะไรด้วยตนเอง จึงทำให้เห็นว่าผู้สูงอายุยังสามารถทำอะไรได้เอง เสมือน



คนหนุ่มสาว เพียงแต่อาจจะไม่รวดเร็ว และยังต้องการการบริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกับบุคคลอื่น ซึ่งสอดคล้องกับ Winsted (1997) ในเรื่องของการให้เกียรติและยกย่องลูกค้า ซึ่งในที่นี้ ไม่จำเป็นต้องพิเศษเกินไป

2. การออกแบบอารยบริการ เป็นรูปแบบของการให้บริการที่เปลี่ยนจากการส่งมอบการบริการที่มีลักษณะจับต้องไม่ได้ (Intangible Service) มาเป็นรูปแบบการให้บริการที่จับต้องได้ (Tangible Service) โดยประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาและจิตบริการที่ควรให้นักท่องเที่ยวสูงอายุ แนวคิดการนำอารยสถาปัตย์ (Universal Design) มาปรับใช้กับงานบริการใน 3 แผนกงานหลักของที่พักแรม ซึ่งนักท่องเที่ยวต้องใช้บริการทุกครั้งที่มีการเดินทางท่องเที่ยว แนวคิดจาก สถาบันการออกแบบแห่งชาติซึ่งเป็นโรงเรียนออกแบบ (National Institute of Design, n.d.) มหาวิทยาลัยรัฐในอาห์มาดาบัด ประเทศอินเดีย ซึ่งได้จัดทำ Universal Design India Principles ร่วมกับ ITC Hotels เพื่อเป็นคู่มือสำหรับการใช้ Universal Design ที่พักรวม ที่เป็นแบบรูปธรรม และแนวคิดการนำอารยสถาปัตย์ (Universal Design) มาใช้ในงานบริการเพื่อรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวสูงอายุได้จริงในเชิงกายภาพ รูปแบบของบริการ (Service) ในลักษณะที่จับต้องได้และไม่ได้นี้ ตรงกับความต้องการจิตบริการเชิงลึกเฉพาะตนของนักท่องเที่ยวสูงอายุ ซึ่งเรียกว่าความต้องการด้านอารยบริการ (Universal Service) ที่พักรวมและสถานประกอบการต่าง ๆ สามารถนำแนวคิดการใช้อารยบริการมาปรับใช้ จะทำให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุที่กำลังซื้อเพิ่มขึ้นต่อไปอีกในทศวรรษหน้า

3. แนวทางการออกแบบอารยบริการสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในแผนกงานหลักของที่พักแรม การนำอารยบริการ (Universal Service Design) มาปรับใช้เหมือนกับการใช้อารยสถาปัตย์ (Universal Design) เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวสูงอายุหรือผู้สูงอายุ ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ได้เช่นเดียวกันกับอารยสถาปัตย์ (Universal Design) ที่สามารถนำไปใช้ในสถานที่ให้บริการต่าง ๆ ได้ การนำอารยบริการมาใช้ควรพิจารณาใช้ HIP Model ทั้ง 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การบริการเฉพาะบุคคล (Personalized Hospitality-H) 2) นวัตกรรมบริการแบบพิเศษ (Special Service Innovation-I) 3) ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism-P) ทำให้ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบการบริการของหน่วยงานใด หรือองค์กรใด สามารถนำไปปรับใช้กับผู้สูงอายุหรือบุคคลทั่วไปได้เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Kimbell (2014) ในการนำทฤษฎี C-K Theory ที่เน้นการออกแบบทางความคิดใหม่และความรู้ใหม่ (New Concepts and Knowledge) ในกระบวนการและผลลัพธ์ที่ได้ คือ ความประทับใจในการบริการอย่างมีนวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ โดยใช้ควบคู่ไปกับมาตรฐานอาชีพสำหรับพนักงานโรงแรมในประเทศ (Palakavongse Na Ayuthya, 2018) ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวสูงอายุ เพื่อเป็นการส่งมอบการบริการที่ได้มาตรฐานให้นักท่องเที่ยวจนทำให้เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้งหนึ่ง



สรุป

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาการออกแบบอารยบริการสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในแผนงานหลักของที่พักแรม มีเป้าหมายสำคัญคือต้องการค้นหารูปแบบการบริการที่ตอบสนองความต้องการเชิงลึกของนักท่องเที่ยวสูงอายุในขณะที่เข้าพักในที่พักแรมระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว รูปแบบที่พบคือ แบบอารยบริการ (Universal Service) ที่ปรับใช้แนวคิดจากหลักการของอารยสถาปัตย์ผสมผสานกับแนวคิดจิตวิทยานักท่องเที่ยว แนวคิดจิตวิทยาการบริการ แนวคิดจิตบริการแบบไทย และแนวคิดการออกแบบทฤษฎี C-K Theory (New Concept and Knowledge) มานำเสนอรูปแบบการให้บริการของ 3 แผนงานหลักของที่พักแรม คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน ที่จะทำให้นักท่องเที่ยวสูงอายุพึงพอใจกับการบริการที่เป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับคุณลักษณะการบริการสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ ได้แก่ 1) ความพร้อมในการให้บริการ 2) ความปลอดภัยของผู้สูงอายุ 3) ความเอาใจใส่ในรายละเอียดเมื่อให้บริการเฉพาะ และ 4) ความสำคัญต่อสุขภาพของผู้สูงอายุ ซึ่งรูปแบบอารยบริการสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุมี 3 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) Personalized Hospitality-H (การบริการเฉพาะบุคคล) 2) Special Service Innovation-I (นวัตกรรมบริการแบบพิเศษ) 3) Professionalism-P (ความเป็นมืออาชีพ) หรือเรียกว่า HIP Model ได้รับการพิสูจน์จากกระบวนการวิจัยพบว่าสามารถสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการเชิงลึกของนักท่องเที่ยวสูงอายุในขณะการพักแรมได้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับงานบริการต่าง ๆ ของธุรกิจการท่องเที่ยว ภาคเอกชน และงานบริการต่าง ๆ โดยหน่วยงานภาครัฐที่จะทำให้เกิดการขยายผลไปสู่การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในวัยอื่น ๆ ลูกค้าย และบุคคลทั่วไปเพื่อยกระดับการพัฒนาการให้บริการทุกรูปแบบอย่างมีนวัตกรรมจากการบริการที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Service) มาเป็นการบริการที่จับต้องได้จริง (Tangible Service) ซึ่งจะทำให้หน่วยงานด้านการบริการต่าง ๆ มีแนวทางชัดเจนขึ้นในการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะสูงสุดในการบริการนักท่องเที่ยวและลูกค้าให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น จนทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยสามารถอยู่ในภาวะการแข่งขันได้ในทุกภาวะวิกฤติของประเทศ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1.1 ควรมีการทำวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Methods Research) จากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการหรือที่พักแรม เพื่อที่จะทราบถึงประเด็นปัญหาที่สำคัญและตรงต่อการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวสูงอายุในการให้บริการแบบอารยบริการ



1.2 ควรทำการศึกษาหาประเด็นความสำคัญในเรื่องของความปลอดภัยในทุกกระบวนการของการให้บริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในการเดินทางท่องเที่ยวหรือการเลือกที่พักแรม ทั้งการเดินทางตามลำพัง และมีเพื่อนร่วมเดินทาง

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

2.1 เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีความเข้าใจคุณลักษณะเฉพาะของนักท่องเที่ยวสูงอายุ และสนับสนุนการประกอบธุรกิจบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุเพิ่มมากยิ่งขึ้น เป็นการเสริมสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน

2.2 เพื่อให้ธุรกิจบริการ ที่พักแรม ร้านอาหารและเครื่องดื่ม บริษัทนำเที่ยว ฯลฯ นำเสนอโปรแกรมการท่องเที่ยวที่มีสถานที่ที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในการเข้าใช้บริการ และมีบริการแบบอารยบริการแก่นักท่องเที่ยวสูงอายุ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจและทำให้เกิดความประทับใจอยากกลับมาใช้บริการซ้ำ

2.3 เพื่อให้สถาบันการศึกษาพัฒนาหลักสูตรให้มีหัวข้อเกี่ยวกับการออกแบบอารยบริการ ซึ่งหมายถึง การผสมผสานระหว่างความต้องการเชิงลึกของนักท่องเที่ยวสูงอายุ และลักษณะการให้บริการของ 3 แผนงานหลักของโรงแรม และการเรียนรู้ HIP Model ให้เป็นต้นแบบการให้บริการเพื่อให้นักท่องเที่ยวสูงอายุได้รับการบริการอย่างราบรื่น ปลอดภัย ตลอดระยะเวลาของการพักผ่อนในที่พักแรม

References

- AGE Platform Europe. (n.d.). *Global certification scheme senior-friendly hotels friendly*. Retrieved August 14, 2019, from <https://age-platform.eu/good-practice/global-certification-scheme-senior-friendly-hotels-friendly>
- Center for Universal Design. (1997). *The 7 Principles*. Retrieved August 20, 2019, from <http://universaldesign.ie/What-is-Universal-Design/The-7-Principles/>
- Daengbuppha, J. et al. (2018). *Thai hospitality development for creating competitive advantage in tourism and hospitality industry*. Thailand Science Research and Innovation (TSRI).
- Kasikornbank. (2018). *Thailand's Elderly Care Business*. Retrieved August 14, 2019. from https://www.kasikornbank.com/internationalbusiness/en/Thailand/IndustryBusiness/Pages/201812_Thailand_Elderly_Care_Business.aspx
- Kasikornbank. (2019). *2022 Thailand is tune to Aged society it's a business opportunity for goods and services for the elderly*. Retrieved November 28, 2019. <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/FB-older-22-11-19.aspx>



- Kimbell, L. (2014). *The service Innovation handbook*. Amsterdam: BIS Publishers.
- Ministry of Tourism and Sports. (2019). *Monitoring and evaluation of information Tourism of Thailand*. Retrieved November 28, 2019, from <https://secretary.mots.go.th/ewtadmin/ewt/policy/group2.php>
- Mungall, A., & Labben T. G. (2009). *Hotels offer adjustments for senior citizen guests: Perception of Swiss hoteliers*. Retrieved August 14, 2019, from https://www.researchgate.net/publication/241293071_Hotel_offer_adjustments_for_senior_citizen_guests_Perception_of_Swiss_hoteliers
- National Institute of Design. (n.d.). *A guide Universal Design in built environment*. Retrieved August 20, 2019, from <https://www.slideshare.net/aishwaryadeopujari/manual-on-universal-design-in-built-environments>
- Novak, J. (2014). *The Six Living Generations in America*. Retrieved June 12, 2019, from <https://www.marketingteacher.com/the-six-living-generations-in-america/>
- Palakavongse Na Ayuthya, P. (2018). *The Development of Professional Standards for Hotel Employees in Thailand*. Retrieved August 12, 2019, from <https://www.hotelogix.com/blog/2014/06/19/make-your-hotel-senior-citizen-friendly/>
- Phothisita, C. (2019). *Science and Art, Qualitative Research: Student and Researcher Guide to Social Sciences*. (8th ed.). Bangkok: Amarin Printing and Publishing Public Company Limited.
- Ratthanaphaitoon, J. (2014). *Elderly tourist market: Thai new opportunities to grow for the AEC*. Retrieved June 10, 2019 from <http://www.itd.or.th/th/elderlytouristmarket/>
- Sriampornekkul, L., & Chuntuk, T. (2018). Quality Tourism for Senior Tourists. *Journal of Humanities and Social Sciences, Rajapruk University*, 4(1), 12-28.
- Suwanbundit, A., & Adulpattanakit, P. (2011). *Service Psychology*. (3rd ed.). Bangkok: Adulpattanakit.
- Thai Health Promotion Foundation. (2011). *Good to know Universal Design: Design for*



all. Retrieved March 26, 2019 from <https://www.thaihealth.or.th/Content/17180-Goodtoknow20Universal20Design:20Designforall.html>

Winsted, K. F. (1997). The Service Experience in Two Cultures: a Behavioral Perspective. *Journal of Retailing*, 73(3), 337-360.